



Organización de los Estados Americanos  
Organização dos Estados Americanos  
Organisation des États Américains  
Organization of American States

# FORO e-GOBIERNO OEA | BOLETÍN



Canadian International  
Development Agency

Agence canadienne de  
développement international

Canada 

## TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES	3
▪ SÍNTESIS BIOGRÁFICA	22
▪ EN ESTE NÚMERO	24
▪ PARA TENER EN CUENTA	26
▪ USTEDES LO ESTÁN HACIENDO	28
▪ ENLACES DE INTERÉS	30

### CRÉDITOS

**Miguel A. Porrúa**  
Coordinador e-Gobierno, OEA

**José Luis Tesoro**  
Responsable Foro e-Gobierno, OEA

**Javier Sáenz Coré**  
Indagación de enlaces Web, OEA

**Daniela Paoli**  
Oficial e-Gobierno, OEA

**EDITORIAL**

Los gobiernos de América Latina y el Caribe manifiestan relevantes avances en sus políticas, estrategias y prestaciones de e-Gobierno. Algunos de ellos exhiben logros que los posicionan como referentes internacionales. Sin perjuicio de dicha evolución, existen aún ciertos factores que parecen limitar su efectividad en relación a las necesidades ciudadanas y particularmente de los sectores más vulnerables.

Para enfrentar los factores limitantes y sus efectos, así como para disponer de opciones para superarlos, es fundamental disponer de conocimiento fundado en la investigación, y además contar con una favorable disposición de los responsables políticos de e-Gobierno para escuchar y tomar en cuenta los elementos de juicio provenientes de esa actividad investigadora. Para lo primero se requiere constituir redes de equipos de investigación experimentados, mientras que para lo segundo es necesario plasmar una articulación sinérgica entre la investigación y los procesos de formulación e implantación de estrategias de e-Gobierno.

La temática de la investigación en e-Gobierno fue ya tratada por este Boletín en sus ediciones Nº 20 de noviembre 2006, y Nº 62 de abril 2010. El presente número se refiere específicamente a los resultados del proyecto de investigación aplicada “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas” organizado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá, en colaboración con la Organización de los Estados Americanos (OEA), la Organización Universitaria Interamericana (OUI) y la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC).

Confiamos en que su contenido, integrado por testimonios de actores del referido proyecto, por reseñas panorámicas de sus resultados y por referencias comparativas, contribuya a promover el interés por la investigación en e-Gobierno y su articulación con los decisores políticos en la materia.

**ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)**  
**Secretaría de Asuntos Políticos (SAP)**  
**Departamento para la Gestión Pública Efectiva**

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de promover la investigación con potencial incidencia sobre las políticas de e-Gobierno en América y el Caribe, el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá organizó en el año 2010, en colaboración con la Organización de los Estados Americanos (OEA), la Organización Universitaria Interamericana (OUI) y la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), una convocatoria a investigadores para participar del proyecto de investigación aplicada “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas”.

La temática de la convocatoria respondió a las áreas programáticas expresamente priorizadas por los gobiernos de la región, y las propuestas debían apuntar a acciones y soluciones prácticas adaptadas a su contexto local o regional, que permitieran incorporar la perspectiva del ciudadano -en particular de las poblaciones más vulnerables- como factor clave en materia de e-Gobierno.

Tras una amplia difusión de la convocatoria en toda la región, por la cual se recibieron ciento dos (102) propuestas, fueron seleccionados los siguientes cuatro (4) proyectos para ser ejecutados entre mayo de 2011 y abril de 2012:

- Projeto mGov2: Promoção do envolvimento do cidadão no desenvolvimento de políticas públicas com o apoio de Redes Sociais e Dispositivos Móveis: um modelo para a América Latina e Caribe. Instituto de Governo Eletrônico, Inteligências e Sistemas – i3G; Brasil.
- Factores técnicos y económicos que facilitan o inhiben la implementación de datos abiertos en la región. Universidad Técnica Federico Santa María, Centro de Gobierno Electrónico, Chile.
- De las plataformas de Gobierno Electrónico a las prácticas de gobernanza y ciudadanía mediadas por Internet y la Web 2.0: Análisis de los procesos de inclusión ciudadana a través de las mediaciones digitales. Corporación Universidad Minuto de Dios, Colombia.
- Diseño de un Framework orientado al ciudadano para evaluar la sostenibilidad de las soluciones de gobierno electrónico en México, Chile y Perú. Universidad de Guadalajara, México.

Los resultados y hallazgos de dichos proyectos satisfacen las expectativas de la convocatoria en cuanto a la generación de propuestas fundadas empíricamente, en las áreas programáticas priorizadas, con potencial incidencia sobre las políticas de e-Gobierno en la región.

En este número del Boletín presentamos los testimonios de los representantes de las entidades organizadoras y de los coordinadores de cada uno de los proyectos. Manifestamos nuestro agradecimiento al IDRC por habernos confiado la co-organización de este relevante Proyecto y a la OUI por habernos acompañado en la coordinación de las investigaciones. Confiamos en que la red construida a través de esta experiencia contribuirá a constituir, en nuestra región, una comunidad que genere conocimiento en e-Gobierno sustentado en la investigación profesional y conectada con las necesidades de los responsables de diseñar e implantar políticas en la materia.

## ENTREVISTAS

**Entrevista a Florencio Ceballos**  
**Especialista Sénior en el Programa de Gobernanza, Seguridad y Justicia**  
**International Development Research Centre, IDRC, Canadá**



Por José Luis Tesoro

**1.- ¿Podría señalar la visión y los objetivos que impulsaron al IDRC a patrocinar el Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico”?**

El IDRC ha promovido durante casi dos décadas la investigación orientada a entender la multiplicidad de relaciones entre tecnología y desarrollo. En ese marco, hace mucho tiempo que los temas vinculados a Gobierno Electrónico (e-Gobierno) se instalaron en nuestra agenda de investigación como parte de una preocupación mayor respecto a cómo los gobiernos incrementan su eficiencia, su transparencia, su capacidad de responder y de rendir cuentas a la ciudadanía.

Desde esa perspectiva el proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico” ofrece un doble interés para nosotros. Por una parte, nos permite sumarnos a un esfuerzo coordinado y multi-agencias -junto al BID y a la OEA- para consolidar una red de investigadores y tomadores de decisiones a través de la Red GEALC, y de esa manera aportar a la construcción de capacidades de una comunidad ya existente y a hacer más visibles sus resultados. Dicho de otro modo, el proyecto representa para nosotros una vía para promover investigación que impacte en la formulación, ejecución y evaluación de políticas.

Por otra, este proyecto nos permite dar una nueva “vuelta de tuerca” a la investigación aplicada y -coherentemente con la vocación del IDRC- abrir temas emergentes. Al apostar por una perspectiva ciudadana, intentamos cambiar el foco desde una visión más tecnocrática, centrada en las competencias técnicas del Estado –por cierto indispensable-, a otra orientada hacia el ciudadano y al proceso de construcción de la legitimidad pública.

La producción de conocimiento en áreas tales como la relación entre e-Gobierno y nuevos dispositivos móviles, la potencialidad de la apertura de datos o de la web 2.0, es para nosotros una manera de expandir la frontera de conocimiento en materia de e-Gobierno avistando un horizonte de 5 o 10 años.

## 2.- ¿Qué potencial visualiza usted en los productos y resultados de la investigación del Proyecto para incidir efectivamente en las políticas de los países de la región en materia de e-Gobierno?

América Latina y el Caribe poseen una característica peculiar asociada a la enorme diversidad que exhiben sus países en el tamaño de sus economías, infraestructuras, niveles de desarrollo y capacidades de sus aparatos públicos. Sin embargo existe también una inmensa posibilidad de promover una efectiva cooperación sur-sur basada en los avances que, al interior de la propia región, se están llevando a cabo en estos temas, así como en la existencia de espacios y plataformas de intercambio. En consecuencia, aprecio que el mayor potencial está dado por la capacidad de diseminar horizontalmente resultados, apoyándose en la propia Red GEALC para adaptarlos y ajustarlos a las distintas realidades nacionales y subregionales.

Por otra parte, se manifiestan en la región relevantes oportunidades para avanzar en estos temas, tales como la proliferación de cuerpos legales que promueven y garantizan la transparencia y el acceso a la información, los desarrollos en materia de data abierta, la alta penetración de la telefonía móvil y la existencia de una sociedad civil más empoderada y vigilante en relación a sus gobiernos. En ese contexto, los resultados, hallazgos y aprendizajes de las investigaciones asociadas al proyecto nos servirán para mejorar las políticas públicas desde una perspectiva basada en evidencia comparada y empírica.

## 3.- ¿Cuáles son, a su criterio, las cuestiones emergentes de la investigación que -con una visión prospectiva- exhiben mayor potencial de desarrollo en materia de potenciación del ciudadano de sectores postergados?

Esta es, a mi entender, la cuestión clave. Los países de América Latina y el Caribe han dado, durante las últimas décadas, importantes pasos para reducir la pobreza extrema por la vía de políticas focalizadas en los sectores más marginados. Sin embargo, la persistencia de ciertas brechas tecnológicas de acceso a información ha impedido que esos grupos más marginados accedan con fuerza a nuevas herramientas que facilitan la relación del aparato público con la ciudadanía. Creo que estas investigaciones nos invitan a pensar en cómo utilizar a nuestro favor una tecnología en rápida evolución –pienso sobre todo en la telefonía móvil- para focalizar el desarrollo del e-Gobierno de manera preferente en los grupos más marginados y asegurar así mayor capacidad de llevar los servicios del Estado a los que más lo necesitan.

De lo contrario, el e-Gobierno termina inmerso en la paradoja de profundizar las brechas económicas, culturales, de género, etáreas: mejora los servicios para aquellos que ya tenían mejor acceso, y aleja aún más del acceso al Estado y sus servicios a quienes ellos que ya estaban al margen. Es fundamental combatir esa brecha digital y social focalizando al e-Gobierno en los grupos postergados, aunque eso requiera de paradigmas y soluciones distintas a aquellos a los que estamos acostumbrados para los “conectados”.

Simultáneamente, la emergencia de una creciente clase media urbana en muchos de estos países hace aparecer a un ciudadano con nuevas demandas, nuevas motivaciones y nuevas competencias en base a las cuales relacionarse con el Estado. En síntesis, un ciudadano más activo, más vigilante y más organizado. Iniciativas como la del i3G en Brasil para el seguimiento de promesas de campaña, o el desarrollo de mejores marcos para el uso de web 2.0 en e-Gobierno impulsado por el proyecto colombiano, apuntan en la línea de armonizar las capacidades estatales de respuesta con las expectativas renovadas de una ciudadanía empoderada.

Creo que la investigación debe, por lo tanto, tener esa doble mirada: cómo hacer para que el e-Gobierno privilegie la llegada de servicios públicos a los más pobres y marginados, y como responder -al mismo tiempo- a las nuevas demandas de una nueva clase media.

#### **4.- ¿Cuáles son las cuestiones y líneas de trabajo que interesan al IDRC para la continuidad de la investigación en materia de e-Gobierno en la región?**

En el marco de nuestras nuevas prioridades estratégicas y programáticas, en el IDRC nos interesa particularmente mirar estos temas desde una perspectiva de desarrollo y de buen gobierno. La pregunta que nos hacemos es: ¿De qué manera, y bajo qué condiciones, el e-Gobierno contribuye a generar sistemas públicos más inclusivos, legítimos y responsables respecto de su ciudadanía? Eso pasa ciertamente por transitar desde el “gobierno electrónico” entendido bajo una mirada centrada en los trámites en línea y en la calidad de la oferta, hacia otra centrada también –y sobretodo- en la demanda y en la manera en que los ciudadanos y organizaciones sociales adquieren un rol activo en la identificación de necesidades, diseño de políticas e interlocución.

¿Cuál es, por ejemplo, el rol del mapeo colaborativo (crowdsourcing mapping) para identificar necesidades de servicios? ¿Cómo se utiliza la data gubernamental abierta disponible para que los ciudadanos puedan producir y disponer de argumentos técnicos basados en evidencia a la hora de interactuar con el Estado y plantear demandas concretas de política pública? ¿Cómo contribuir a una mayor transparencia en la acción gubernamental, limitando y evidenciando conflictos de interés? ¿Como garantizar la privacidad de las personas en estos nuevos escenarios? ¿De qué manera esto modificará la manera en que son planteados los servicios en línea, su diseño, su arquitectura, su diseminación? En definitiva creo que dados los cambios tecnológicos, pero también demográficos, políticos y culturales en América Latina, el e-Gobierno debe tender hacia la bi-direccionalidad y ello implica relevantes desafíos para los investigadores y los tomadores de decisiones.

#### **5.- ¿Qué tipo de apoyos cree que son necesarios en la región para que el e-Gobierno avance al nivel que manifiesta en otras regiones del mundo?**

En primer lugar creo imprescindible dejar de lado cualquier complejo de inferioridad, pues me parece que la región tiene un record importante de logros para exhibir. Hay múltiples áreas del e-Gobierno en las que la región aloja experiencias que no tienen nada que envidiarle a Europa, al Sudeste Asiático ni a Norteamérica. Pienso, por ejemplo, en prestaciones relacionadas con servicios tributarios, presupuestos participativos y compras públicas, en las que la región exhibe desarrollos que son, o han sido, referentes globales. El problema reside en que esas capacidades no están distribuidas de manera homogénea entre los países, y no es fácil escalar innovaciones de forma horizontal dentro de la región.

Por eso estoy convencido de la importancia de redoblar el trabajo de la Red GEALC garantizando las condiciones para un mejor intercambio. Pero también me parece necesario ampliar la masa crítica de investigadores e instituciones de investigación interesadas y capacitadas para estudiar el tema y ser capaces de dialogar con los diseñadores y decisores de políticas públicas. Y para ello es necesario asumir que los avances en materia de e-Gobierno no están desacoplados de los avances más generales en materia de buen gobierno, sino que –por el contrario- son una respuesta posible a un esfuerzo por mejorar la eficiencia, la transparencia, la representatividad y la legitimidad gubernamental.

Es también necesario combinar una preocupación por el “aquí y ahora” con una visión prospectiva de mediano y largo plazo. Empezar a comprender ahora lo que será urgente en el futuro.

**Entrevista a Miguel Ángel Porrúa**  
**Especialista Senior del Programa e-Gobierno del Departamento para la Gestión Pública Efectiva**  
**Secretaría de Asuntos Políticos, OEA**



Por José Luis Tesoro

**1.- ¿Podría señalar la visión y los objetivos que impulsaron a la OEA a liderar el Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico”?**

El proyecto nace en el seno de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, Red GEALC, que tanto la OEA como el IDRC vienen apoyando desde su creación hace casi 10 años. La visión que nos impulsa a apoyar el tema e-Gobierno es la de que en el siglo XXI los gobiernos operarán y se relacionarán con los ciudadanos de forma diferente a como lo hicieron en el siglo XX. Esto está ocurriendo ya, gracias a la transformación que están generando las TIC que, entre otras cosas está configurando un ciudadano más informado y más exigente.

La visión es entonces contribuir a esa transformación del sector público teniendo a las TIC como herramienta fundamental y posicionando al ciudadano en el centro del rediseño de la administración pública. El objetivo es llevar a cabo el referido proceso con el conocimiento que genera la actividad investigadora de la región, para lo cual vamos a dinamizar, sistematizar y conectar esa actividad investigadora con las instancias de decisión en el ámbito del e-Gobierno.

**2.- ¿Qué potencial visualiza en los productos y resultados del Proyecto para incidir efectivamente en las políticas de los países de la región en materia de e-Gobierno? ¿Cuáles son, a su criterio, las condiciones, requisitos y escenarios esperables para plasmar tal incidencia?**

El potencial de la actividad investigadora apoyada por este proyecto es extraordinario. Su efectiva concreción dependerá fundamentalmente de nuestra habilidad para difundir y promover los resultados de los proyectos de investigación y de la capacidad de los líderes públicos para analizar y adoptar las recomendaciones que emanen de esta actividad investigadora.

Ambos aspectos están muy seriamente considerados en el proyecto, el cual incluye un importante esfuerzo de marketing y una instancia política del máximo nivel en el ámbito del e-Gobierno: la reunión de Ministros de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe.

Atendiendo a las áreas en las que el proyecto va a generar conocimiento -datos abiertos, m-Gobierno, sostenibilidad del e-Gobierno y acceso al e-Gobierno para los más desfavorecidos- el interés de los líderes públicos se da por descontado y el valor de la información que generarán los proyectos no ofrece muchas dudas. La clave es cómo trasladar eso a iniciativas concretas, lo que ya fue previsto en el diseño del proyecto a través de un fondo de capital semilla para que los gobiernos implementen los resultados de las investigaciones.

Apuntando al escenario de concreción de lo señalado, a través de un ciclo investigación-planificación-implementación-operación en régimen, los elementos básicos de ese escenario son: resultados de la investigación útiles y bien presentados a los líderes políticos, un líder político con una visión moderna de su gobierno, un gobierno comprometido con su modernización no sólo en el discurso sino también en los recursos. Si se dan estos elementos, la incidencia del proyecto está asegurada.

### **3.- ¿Cuáles son, a su criterio, las cuestiones emergentes de la investigación que exhiben mayor potencial de desarrollo en materia de potenciación del ciudadano de sectores postergados a través del e-Gobierno?**

Tengo muchas ganas de ver los resultados del proyecto de investigación que se desarrolla en Colombia. Lo he seguido muy cerca y estoy seguro de que va a poner sobre la mesa información de gran valía para otros gobiernos de la región.

El tema de la llegada a los más desfavorecidos es clave no sólo en la agenda de los organismos multilaterales sino en las agendas digitales de la región, sobre todo las que han sido revisadas en los últimos 2-3 años.

Tengo la impresión de que surgirán hallazgos como que el teléfono móvil será un canal de acceso masivo al e-Gobierno, pero que será necesario combinarlo con una computadora o una tableta para que el ciudadano acceda a los beneficios de la sociedad del conocimiento en general. Que la alfabetización digital ha sido más un tema de marketing que de acción real y que sigue siendo una asignatura pendiente con las clases más postergadas. Que muchas aplicaciones tendrán que tener un alto componente oral en su navegación y uso, tanto por la existencia de múltiples lenguas indígenas como porque en el esfuerzo por llegar a todos, particularmente a los estratos más bajos, las TIC se encontrarán con una significativa proporción de población analfabeta en varios países de la región. También sigue como asignatura pendiente un mecanismo de pago en línea para quienes no tienen tarjeta de crédito.

### **4.- ¿Cuáles son las cuestiones y líneas de trabajo que interesan a la OEA para la continuidad de la investigación en materia de e-Gobierno en los países de la región?**

Para la continuidad de la actividad investigadora, la OEA ve como fundamental la consolidación de la comunidad de investigación en e-Gobierno, lo cual requiere -como mínimo- la existencia de un espacio virtual, su gestión por parte de un líder, la dotación de recursos para desarrollar un plan anual de actividades que incluya -como mínimo- la elaboración de una publicación periódica y un llamado a la financiación de proyectos, posiblemente conectado a un premio.

Pero tan importante como lo anterior es que las autoridades de e-Gobierno comiencen a percibir la relevancia de esta actividad investigadora y que sean ellas mismas quienes la fomenten con sus demandas y sus recursos. En cualquier caso, la realidad actual de la región es otra: los recursos que los gobiernos de América Latina y el Caribe invierten en e-Gobierno son aún insuficientes, mientras que los destinados a la investigación en este tema son sencillamente simbólicos o anecdóticos.

Ello implica que resulte absolutamente crítico el apoyo provisto por el proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico” y el compromiso del IDRC con el e-Gobierno. En realidad es justo que la región entera reconozca la visión del gobierno de Canadá acerca del impacto que las TIC están teniendo en la sociedad. Visión que arranca en la Cumbre de Quebec en el 2001 y que el gobierno canadiense -a través del ICA, del IDRC y de CIDA- ha plasmado en varias iniciativas regionales en las que la OEA tuvo la fortuna de ser socio y aportar su conocimiento técnico y su rol político.

**5.- ¿Qué tipo de apoyos cree que son necesarios en la región para que el e-Gobierno avance al nivel que se manifiesta en otras regiones del mundo?**

Yo resumiría los apoyos en tres (3) aspectos cruciales:

(a) Convencimiento y liderazgo de los líderes políticos. Pocas cosas pueden ser transformadas en un país si los políticos al mando del mismo no están convencidos. En la administración pública, prácticamente ninguna.

(b) Creación de equipos con recursos humanos calificados. Felizmente, la tecnología está aún al servicio de los seres humanos y hace lo que los seres humanos le indican. Es preciso que las personas encargadas de definir el qué y el cómo de los proyectos de e-Gobierno cuenten con la necesaria calificación profesional para llevar a cabo la implementación de los proyectos.

(c) Realización de inversiones en TIC acordes con la importancia del tema. Resulta cuando menos preocupante que, en un mundo en el que más de 2.000 millones de personas están conectadas a internet y hay más de 6.000 millones de teléfonos móviles operando, muchos países de la región estén esperando el apoyo de la cooperación financiera internacional para diseñar su estrategia de e-Gobierno o para implementar proyectos clave de su agenda. En varios de los países de la región, la sociedad del conocimiento no avanzará hasta que las TIC (incluidos los recursos humanos relacionados con las mismas) no cuenten con una partida seria y estable en los respectivos presupuestos gubernamentales.

**Entrevista a Fernando Daniels**  
**Director Ejecutivo del Colegio de las Américas**  
**Organización Universitaria Interamericana**



Por José Luis Tesoro

**1.- ¿Podría señalar la visión y los objetivos que impulsaron a la OUI a coordinar el componente investigación del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico”?**

La OUI es una asociación de universidades que tiene como finalidad promover la cooperación interinstitucional entre las universidades y mejorar la calidad de la educación superior en las Américas. El e-Gobierno no ha sido un tema de gran desarrollo en las instituciones de educación superior de Latinoamérica, lo cual se ve reflejado en la escasez de programas de formación de postgrado y de grupos de investigación en la materia. Por esta razón consideramos una gran oportunidad para la Organización podernos involucrar en un proyecto que seguramente tendrá un efecto directo en el desarrollo de capacidades para la formación y la investigación en e-Gobierno en las universidades, lo cual contribuirá para que éstas se posicionen como actores relevantes en este campo.

**2.- ¿Qué potencial visualiza en los productos y resultados de la investigación del Proyecto para incidir efectivamente en las políticas de los países de la región en materia de e-Gobierno?**

En primer lugar las cuatro temáticas abordadas son de gran relevancia para el desarrollo del e-Gobierno en la región y son fruto de un trabajo de consulta previo, realizado por el IDRC con autoridades de e-Gobierno de los países de la región. No estamos frente a proyectos surgidos de reflexiones de investigadores, sino que hemos convocado a los equipos de investigación para que formulen propuestas en torno a temáticas seleccionadas por los gobiernos con propósitos y enfoques precisos. En este sentido, las investigaciones tienen legitimidad y pertinencia política y social, con lo que cabe esperar que los resultados sean bien recibidos por los formuladores de políticas y tomadores de decisiones vinculadas con el e-Gobierno y la administración pública.

Por otro lado, los resultados de las investigaciones van a proveer evidencia y herramientas a los referidos actores para abordar problemáticas que están en la agenda y planes de desarrollo de las autoridades de e-Gobierno: datos abiertos, sustentabilidad del e-Gobierno, participación ciudadana mediante redes sociales y dispositivos móviles, inclusión ciudadana en las estrategias de e-Gobierno, son temas que están ya en las agendas de los países.

**3.- ¿Cuáles son, a su criterio, las cuestiones emergentes de la investigación que -con una visión prospectiva- exhiben mayor potencial de desarrollo en materia de potenciación del ciudadano de sectores postergados?**

De acuerdo a los resultados preliminares disponibles, la utilización de redes sociales y tecnologías móviles para promover la interacción entre el ciudadano y la administración pública despierta un enorme interés. Si logramos acoplar tales propuestas con metodologías que nos permitan un conocimiento más profundo de las prácticas y comportamientos del ciudadano frente a las TIC, estaremos seguramente ante una herramienta metodológica muy potente para desarrollar estrategias de inclusión e interacción digital con los ciudadanos en poblaciones vulnerables y en otros sectores sociales.

**4.- ¿Qué tipo de apoyos cree que son necesarios en la región para que el e-Gobierno avance al nivel que manifiesta en otras regiones del mundo?**

Son necesarios esencialmente el liderazgo y el desarrollo de capacidades. El e-Gobierno no sólo consiste en la posibilidad de realizar trámites gubernamentales por internet, sino que se constituye en una oportunidad para repensar la administración pública, para establecer nuevas vías de relación entre los ciudadanos y el aparato estatal, y para priorizar las genuinas necesidades del ciudadano. Para impulsar esta visión se necesita liderazgo intelectual y político, así como desarrollar capacidades para tomar decisiones fundamentadas ante el gran abanico de posibilidades que ofrece el e-Gobierno.

**5.- ¿Cuál es el potencial de incidencia de los resultados de las investigaciones en relación a las políticas públicas del conjunto de los países de la región?**

La convocatoria a los equipos de investigación insistió en la posibilidad de aplicar los resultados de las investigaciones en distintos contextos. No se trata de elaborar “recetas” que se puedan reproducir de manera automática en todos los países, sino de proveer evidencia sobre los factores que favorecen o impiden el desarrollo de las diferentes temáticas bajo estudio y de suministrar herramientas conceptuales, metodológicas y tecnológicas que ayuden a tomar decisiones y a implementarlas. Para nosotros es una prioridad impulsar la “reproductibilidad” de los resultados de las investigaciones con el fin de que el mayor número de comunidades pueda beneficiarse con estas investigaciones.

Adicionalmente, el proyecto cuenta con una estrategia para vincular los equipos de investigación con los tomadores de decisiones. Esto lo estamos implementando a través de un proyecto piloto con un grupo de jóvenes profesionales (Oficiales de Enlace) que están trabajando directamente en las oficinas de e-Gobierno de distintos países y que sirven de “enlace” entre las investigaciones y las necesidades de las agencias de e-Gobierno (ver sección Para Tener en Cuenta en este Boletín).

Además, el proyecto dispone de un capital semilla para apoyar a las entidades de gobierno que quieran implementar, de manera piloto en su territorio, alguna de las metodologías o hallazgos de las investigaciones.

**Tania Cristina D'Agostini Bueno**  
Coordinadora del proyecto mGov2  
Instituto de Governo Eletrônico, Inteligências e Sistemas – i3G; Brasil.



Por Liliana Izaguirre,  
Coordinadora Académica del Eje Investigación del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas”

**1.- ¿Podría señalar los motivos que impulsaron a su equipo a participar en la convocatoria del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico”?**

El principal motivo de nuestra participación en la convocatoria fue que el e-Gobierno y el fortalecimiento de la ciudadanía son los temas de investigación del instituto i3G. Otros factores que nos motivaron fueron los siguientes:

- (a) La posibilidad de inversiones para la continuación de un proyecto iniciado en la ciudad de Laguna, Santa Catarina - Brasil. El instituto estaba concluyendo el proyecto “Gestión de Redes Sociales / GRS-Laguna” y la convocatoria fue una oportunidad para continuar la investigación sobre e-Gobierno a través de redes sociales y dispositivos móviles.
- (b) La oportunidad de exponer nuestro proyecto y nuestras ideas al escrutinio de instituciones tan relevantes como el IDRC, la OEA, la OUI, y la Red Gealc, reconocidas por su solvencia y credibilidad en la materia.
- (c) La posibilidad de desarrollar una investigación innovadora con el patrocinio de dichas instituciones. En Brasil, dado el proceso natural del financiamiento de la investigación, sería demasiado complejo concretar una investigación de este nivel, debido a la burocracia, la insuficiente flexibilidad de los calendarios de financiamiento y al permanente riesgo de retraso en la liberación de fondos..
- (d) La oportunidad de una amplia difusión de los productos y resultados del proyecto con el apoyo de las instituciones coordinadoras. En Brasil, al no existir prácticamente acompañamiento institucional de las agencias financiadoras, es muy común que los resultados de investigaciones concluidas no sean aprovechados por los gobiernos ni por los actores involucrados en los procesos.
- (e) La oportunidad de plasmar la orientación estratégica del instituto i3G de ampliar el ámbito de sus investigaciones hacia los países de América Latina. Al momento de la convocatoria el i3G tenía dos proyectos en curso con asociados en Argentina y Chile. El hecho de haber resultado seleccionado en la convocatoria se constituyó en un hito estratégico para lograr mayor visibilidad del i3G en la región, así como para cultivar mayores sinergias con investigadores de otros países de América Latina.

## 2.- ¿Podría sintetizar la esencia del proyecto de investigación encarado por su equipo?

La investigación se orientó a obtener información empírica acerca de los servicios de colaboración de web2, las redes sociales, los sistemas operativos móviles y el potencial de la confluencia redes sociales / movilidad para potenciar las políticas públicas para la participación ciudadana en la gestión pública en países de América Latina.

El principal problema reside en la gran envergadura de la región, así como en su manifiesta diversidad social, económica y cultural. Asimismo, es necesario sensibilizar a los gestores públicos sobre el potencial que ofrece el uso de dispositivos móviles y servicios de colaboración para apoyar la gestión, dado que muchos funcionarios exhiben desconocimiento o temor al respecto.

En un proceso de desarrollo de políticas públicas, los administradores suelen conocer el problema y la solución, por lo que sólo deben establecer las directrices para los procesos pertinentes. En el caso del proyecto m-Gov2, muchos administradores desconocen o se oponen al uso de las tecnologías móviles. Si bien son muchos los gobiernos que exhiben cierta necesidad de interactuar con el ciudadano, también experimentan temor a exponerse a un diálogo abierto.

Los resultados del proyecto son sumamente alentadores al haberse desarrollado: (a) un documento dirigido a decisores políticos, expresando –en el lenguaje de éstos- el potencial verificado de las referidas herramientas para la participación ciudadana en la gestión pública, y (b) una tecnología capaz de instrumentar esa estrategia participativa, la Social Web Application.

Se prevé que, en una primera instancia, varios gobiernos estarán interesados y dispuestos a aprovechar efectivamente tecnologías innovadoras para ofrecer a los ciudadanos un servicio de Gobierno 2.0. En la actualidad muchos gobiernos incurren en el error estratégico de considerar que es suficiente crear una página de Facebook, un perfil de Twitter o un canal de Youtube como iniciativas de Gobierno 2.0. Los resultados del proyecto proveen una vía idónea y metodologías apropiadas para superar ese error estratégico crucial, proponiendo lenguajes, plataformas, contenidos y herramientas para una auténtica promoción de la participación ciudadana en la gestión pública.

La metodología se desarrolló basándose en el análisis del perfil de los usuarios de redes sociales y de dispositivos móviles desde la perspectiva de la estrategia de colaboración digital: ¿Para qué y cómo usan las herramientas y dispositivos? ¿Qué llama la atención en sus conductas? ¿Cuáles son los mejores momentos para la interacción? ¿Qué tipo de contenido les interesa? ¿Cómo medir la audiencia? En nuestras presentaciones con gobiernos, empresas, investigadores y ciudadanos, se manifestó un notorio desconocimiento acerca de las estadísticas referidas a redes sociales, dispositivos móviles y tendencias tecnológicas. Las evidencias obtenidas en estos aspectos, junto a la concienciación de los profesionales pertinentes, pueden considerarse como un excelente resultado del proyecto. Otro resultado relevante fue mostrar una nueva forma de promover la participación ciudadana a través de Internet, mediante una transición desde portales estadísticos plagados de áridos formularios y campos a completar, hacia un entorno dinámico, con alta usabilidad con dispositivos móviles (Android y iOS), geo-referenciado, iconográfico, integrado con redes sociales (Facebook) y con portales de acceso a prestaciones de m-Gobierno. Esta tecnología, la Social Web Application, muestra un alto potencial para promover la participación ciudadana en la gestión pública en Gobierno 2.0, dado que provee a los ciudadanos un canal de comunicación rápido e interactivo. El entorno desarrollado representa una nueva forma de relación entre Gobierno y ciudadano. En vez de imponer al ciudadano la necesidad de dirigirse a un portal gubernamental para requerir el servicio que necesita, como ocurre en la mayor parte de las aplicaciones de e-Gobierno, en el entorno que desarrollamos es el servicio gubernamental el que se dirige –mediante redes sociales y dispositivos móviles- hacia donde están los ciudadanos que pueden requerirlo.

**3.- ¿Cuál es el potencial que visualiza en los productos y resultados del proyecto m-Gov2 para incidir efectivamente en las políticas de los países de la región en materia de e-Gobierno?**

Hoy es frecuente confundir al e-Gobierno con una mera informatización de procesos. Mediante la utilización de servicios y tecnologías difundidas en la sociedad, tales como las redes sociales y los dispositivos móviles, el proyecto m-Gov2 contribuye a construir un e-Gobierno efectivo, innovador y centrado en el ciudadano. Los resultados de nuestra encuesta muestran a los gobiernos que la confluencia de las redes sociales y los dispositivos móviles se constituye en una poderosa herramienta para la participación ciudadana en la gestión pública.

Respecto de la penetración de las redes sociales y los dispositivos móviles, se ha determinado que -en un promedio general para la región- 9 de cada 10 usuarios de Internet tienen un perfil en las redes sociales, y se registran 100,6 dispositivos móviles por cada 100 habitantes. Los datos muestran que casi el 50% de los usuarios de Internet en la región acceden a Internet sólo a través de dispositivos móviles. No cabe duda alguna de que la movilidad es hoy vital para el e-Gobierno, y que es prioritario crear reglas, directrices y políticas públicas para regular la participación a través de estos mecanismos. Se trata de un terreno fértil y aún prácticamente inexplorado por los gobiernos.

Los “entregables” del proyecto están dirigidos a sensibilizar a los gobiernos acerca del inmenso potencial de la conjunción de redes sociales y dispositivos móviles para proveer mejores servicios a los ciudadanos y para constituir espacios para la formulación de políticas públicas que -adoptando primordialmente la perspectiva de los ciudadanos- involucren también intercambios con otros actores; tales como investigadores, líderes políticos y comunitarios, empresarios, inversores y consultores en el área.

**Entrevista a Mauricio Solar**

**Coordinador del proyecto Datos Abiertos en LAC. Universidad Técnica Federico Santa María, Centro de Gobierno Electrónico, Chile**



Por Liliana Izaguirre,

Coordinadora Académica del Eje Investigación del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas”

**1.- ¿Podría señalar los objetivos que impulsaron a su equipo a participar en la convocatoria del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico”?**

Cuando nos informamos de la convocatoria pública regional lanzada por actores tan importantes como el IDRC/CRDI, la OEA, la OUI (COLAM) y la Red GEALC nos interesó participar en este llamado. Entre las áreas programáticas señaladas, pensamos que era importante aportar algo de nuestra experiencia en el Centro de Gobierno Electrónico de la USM en la línea de “Promover modelos de Gobierno Abierto”.

Nuestro objetivo era elaborar un modelo que permitiera a los países de América Latina y el Caribe diagnosticar su situación actual en cuanto a la implementación de Datos Abiertos, de tal forma que –con base en su diagnóstico– pudieran corregir sus acciones y orientar sus inversiones (optimizando sus recursos) hacia una mejora en la calidad de su implementación. En otras palabras, vimos la oportunidad de entregar una herramienta útil para todos los países de la región que les permitiera ir mejorando y evolucionando paulatinamente hacia una implementación “óptima” de Datos Abiertos. Nuestro objetivo era que el modelo resultante de esta investigación se constituyera en un referente para la región.

- La experiencia en distintos países muestra que es necesario capacitar a quienes serán los encargados de OGD en cada órgano del Estado, lo que requiere de tiempo.
- A nivel latinoamericano existe una preocupación por establecer alguna institucionalidad asociada al tema de OGD, y esto gracias a que existe en varios países de la región un marco regulatorio y un liderazgo reconocido, que son fundamentales para el éxito de los proyectos relacionados con OGD.
- Sin perjuicio de lo anterior, la realidad indica que no basta con leyes y decretos, sino que es fundamental acompañarlos con una adecuada asignación de recursos para su implementación.

•Por último, y tal vez lo más importante, es la necesidad de un fuerte apoyo político y de considerar a OGD como una política fundamental para mejorar la transparencia de un gobierno. Este apoyo debería reflejarse en una asignación de recursos acorde con la prioridad asignada. Sin esas condiciones esenciales, cualquier iniciativa quedará sólo en una declaración de buenas intenciones.

## 2.- ¿Podría sintetizar la esencia -en términos de problemática, resultados y potencial de incidencia- del proyecto de investigación encarado por su equipo?

Dado que la temática del Gobierno Abierto es sumamente amplia, involucrando transparencia, colaboración y participación ciudadana en las políticas públicas, nuestro proyecto se centró específicamente en la cuestión de Datos Abiertos, que juega un rol relevante y se ha transformado en una forma de operacionalizar el enfoque de Gobierno Abierto.

El concepto de Datos Abiertos de Gobierno (del inglés Open Government Data, OGD) es una filosofía de trabajo para empoderar a los ciudadanos y otorgarles acceso y licencia de uso de los datos generados por servicios públicos (SSPP), de tal manera que los puedan usar, almacenar, redistribuir e integrar con otras fuentes de datos. Esta apertura de los datos se justifica tanto por favorecer la participación ciudadana, fortaleciendo la democracia, como por ser un motor de innovación al permitir la constitución de nuevos emprendimientos empresariales con esos datos.

Al tratarse de una temática muy reciente, aún son pocos los expertos en Datos Abiertos en la región. Por este motivo, vemos en este proyecto una oportunidad para que los países de la región hagan uso de los resultados y de las herramientas que se entregan en este proyecto.

Comenzamos estudiando las experiencias relevantes en el uso de Open Data a nivel internacional y el estado del arte en los países considerados líderes en la materia para conocer los casos exitosos y verificar los beneficios de su implementación. Con este estudio identificamos los siguientes elementos por considerar en el desarrollo de un modelo para determinar la madurez y diagnosticar la implementación de Open Data a nivel de SSPP:

- (a) La institucionalidad del SSPP, el liderazgo y las estrategias de las iniciativas de OGD,
- (b) El aspecto legal, dada la necesidad de contar con un marco legal para implementar OGD, (c) La perspectiva tecnológica en lo referido a acceso, calidad y disponibilidad de los datos,
- (d) La perspectiva ciudadana desde el punto de vista de participación y colaboración, y
- (e) los desarrolladores como emprendedores en la reutilización de los datos.

Estos elementos fueron la base para desarrollar un modelo para evaluar las capacidades y la madurez de las instituciones públicas en la implementación de OGD. Una vez diseñado y validado el Modelo de Madurez de Datos Abiertos (OD-MM) se implementó una herramienta Web y se aplicó a nivel de piloto en siete SSPP de tres países latinoamericanos. Como resultado, desarrollamos una propuesta de Guía de Implantación de Datos Abiertos (GIDA) con acciones concretas cuya implementación garantiza un nivel de madurez de orden 3 (Capacidades Existentes) de un máximo de 4 (nivel de Capacidades Avanzadas). La herramienta Web que recoge los datos requeridos por el modelo de madurez genera automáticamente una hoja de ruta (“roadmap”) que le permite a las instituciones que se auto-diagnostican seguir las recomendaciones pertinentes para ir evolucionando hacia los niveles más altos de madurez organizacional.

### 3.- ¿Qué potencial visualiza en los productos y resultados de su proyecto de investigación para incidir efectivamente en las políticas de los países de la región en materia de e-Gobierno?

Al identificar algunas condiciones o características de las experiencias exitosas en los países líderes en Datos Abiertos, pudimos inferir bajo qué condiciones se deben tomar medidas y sugerir acciones para fomentar la utilización de Datos Abiertos, y –con esa base– proyectamos recomendaciones que resultan pertinentes con sus correspondientes evaluaciones (de acuerdo a la realidad de cada país) para un mejor gobierno abierto.

Los resultados de nuestro proyecto de investigación aplicada han generado un conocimiento empírico sobre la realidad de la región en Datos Abiertos. Los resultados tienen una relación directa con las necesidades y retos de los tomadores de decisión de los diferentes países de la región para apoyar los procesos de diseño, ejecución y evaluación de estrategias y políticas de Datos Abiertos.

En este sentido, la implantación de OGD presenta desafíos importantes en varios frentes, siendo los más relevantes, los siguientes:

- Existe una relación directa entre países que tienen desarrollados sus catálogos de datos y que presentan una mayor actividad de OGD, como es el caso de EE.UU., Canadá, Reino Unido, y Australia, y hacia finales del 2011 se han incorporado Chile, Colombia, España y Uruguay.
- La experiencia en distintos países muestra que es necesario capacitar a quienes serán los encargados de OGD en cada órgano del Estado, lo que requiere de tiempo.
- A nivel latinoamericano existe una preocupación por establecer alguna institucionalidad asociada al tema de OGD, y esto gracias a que existe en varios países de la región un marco regulatorio y un liderazgo reconocido, que son fundamentales para el éxito de los proyectos relacionados con OGD.
- Sin perjuicio de lo anterior, la realidad indica que no basta con leyes y decretos, sino que es fundamental acompañarlos con una adecuada asignación de recursos para su implementación.
- Por último, y tal vez lo más importante, es la necesidad de un fuerte apoyo político y de considerar a OGD como una política fundamental para mejorar la transparencia de un gobierno. Este apoyo debería reflejarse en una asignación de recursos acorde con la prioridad asignada. Sin esas condiciones esenciales, cualquier iniciativa quedará sólo en una declaración de buenas intenciones.

**Entrevista a Sandro Jiménez-Ocampo**  
**Coordinador del proyecto Procesos de inclusión ciudadana a través de las mediaciones digitales.**  
**Corporación Universidad Minuto de Dios, Colombia**



Por Liliana Izaguirre,  
Coordinadora Académica del Eje Investigación del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas”

**1.- ¿Podría señalar los objetivos que impulsaron a su equipo a participar en la convocatoria del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico”?**

En primer lugar, la convocatoria nos pareció novedosa en el sentido que el acento se planteó sobre el ciudadano, particularmente en aquellos en condiciones de vulnerabilidad. Este aspecto era sumamente relevante, dado que el caso de Colombia resultaba paradigmático en la región en la medida que en los años recientes se hizo evidente una apuesta por profundizar el acceso a las TIC y ampliar la oferta de servicios del Estado a través de plataformas electrónicas. Ante el vertiginoso proceso que se advertía en distintos espacios sociales, nos inquietaba qué tipo de transformaciones sociales suponían la incorporación de esta nueva mediación en la relación Gobierno - Ciudadanos en contextos donde dicha relación había estado definida más por la distancia que por la cercanía.

**2.- ¿Podría sintetizar la esencia -en términos de problemática, resultados y potencial de incidencia- del proyecto de investigación encarado por su equipo?**

En términos de problemática, en el encuentro realizado los pasados 23 y 24 de mayo, el conjunto de actores participantes mostró que hay un proceso de apropiación que tiene manifestaciones no sólo en el nivel gubernamental sino en diversos planos de la vida social. Ello nos lleva a plantear que el principio inicial de la convocatoria, la del e-Gobierno centrado en el ciudadano, debería ampliarse hacia la descentralización de los procesos y prácticas de decisión sobre temas ciudadanos, dadas las posibilidades que ofrecen las nuevas mediaciones electrónicas. Aquí entendemos la descentralización no sólo en el sentido de bajar la toma de decisiones del nivel nacional al local, sino descentralización como horizontalización y vinculación en tiempo real de la participación del ciudadano.

En términos de resultados, nuestra investigación precisa y detalla un ecosistema en donde interactúan un conjunto de fuerzas determinantes y una serie de factores críticos. Sus resultados ayudan a comprender y gestionar los principales ámbitos de acción donde deberían focalizarse los programas de mediación digital con el ciudadano.

En términos de incidencia, la investigación ofrece insumos para un replanteo de las estrategias de formación para la apropiación de prácticas de interacción gobierno - ciudadano por medios digitales. De igual manera ayuda a rediseñar las estrategias de monitoreo de dicho proceso de apropiación a través de un conjunto de criterios de monitoreo y evaluación complementarios a los vigentes, además del pilotaje de algunas herramientas tecnológicas para la realización de dicho proceso en tiempo real.

### **3.- ¿Qué potencial visualiza en los productos y resultados de su proyecto de investigación para incidir efectivamente en las políticas de los países de la región en materia de e-Gobierno?**

A través de ejercicios de exploración realizados durante la investigación, mediante visitas directas o conversaciones con los Oficiales de Enlace del proyecto en países como Ecuador, Panamá y República Dominicana, podemos observar que los programas de implementación de las estrategias de e-Gobierno han sido verticales y descendentes, con lo que las estrategias de incorporación del ciudadano como productor (más que como consumidor) tienden a ubicarse como etapas posteriores del proceso. En términos de las herramientas, plataformas e interacciones contemporáneas, esta lógica no es necesariamente una condición insuperable. Nuestra investigación ofrece criterios, estrategias, y recomendaciones para horizontalizar el proceso, mediante su desconcentración respecto de la esfera gubernamental y su dinamización por parte de un conjunto abierto de actores sociales activos y comprometidos.

Por ejemplo, entregamos recomendaciones para pasar de los programas de alfabetización digital a población vulnerable, con énfasis en pedagogía computacional, a la creación de redes abiertas de aprendizaje digital. Asimismo proponemos incorporar en los temas de brecha digital no sólo a ciudadanos, sino también a funcionarios del orden local y regional, pues la brecha digital no es sólo un problema de acceso sino también de capacidades, competencias y actualización. En otros términos, es importante incorporar estrategias para gestionar la brecha en competencias digitales (“eCompetency Gap”), en donde las tradicionales recomendaciones de la Unesco son plenamente vigentes, pero con matices actualizados: educación para aprender a aprender y educación para toda la vida y durante toda la vida. Nosotros agregaríamos educación en escenarios de hiper-proximidad y de interacción en tiempo real, así como educación para el empoderamiento de comunidades de practica.

**Entrevista a Mila Gascó Hernández**

**Coordinadora del proyecto Framework orientado al ciudadano para evaluar la sostenibilidad de las soluciones de e-Gobierno en México, Chile y Perú. Universidad de Guadalajara, México**



Por Liliana Izaguirre

**Coordinadora Académica del Eje Investigación del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas”**

**1.- ¿Podría señalar los objetivos que impulsaron a usted y a su equipo a participar en la convocatoria del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico”?**

Nuestro equipo de investigadores está formado por profesionales del e-Gobierno tanto desde lo académico como desde la práctica (lo que llamaríamos practitioners). Desde ambas perspectivas, nuestra experiencia señala que, si bien se han diseñado e implementado iniciativas de e-Gobierno en muchos ámbitos y territorios, la evaluación de dichos proyectos es todavía una asignatura pendiente.

Sabemos que la evaluación no es tarea fácil y que la ausencia de evaluaciones no se limita a los programas de e-Gobierno. En general, en las administraciones públicas de Latinoamérica se evalúa poco. Pero también es cierto que la evaluación de iniciativas de e-Gobierno es ardua porque a las dificultades de toda evaluación se suman las dificultades intrínsecas a las estrategias de e-Gobierno, tales como la transversalidad, la multiplicidad de actores y la coexistencia de diversas intervenciones de distinta naturaleza y alcance.

También sabíamos que las pocas evaluaciones concretadas en este ámbito habían dejado mucho que desear. Por un lado, eran parciales y se focalizaban en la utilización de metodologías concretas para valorar aspectos específicos. Por otro lado, sus resultados eran poco utilizados y, por tanto, apenas retroalimentaban los nuevos proyectos de e-Gobierno.

Éramos conscientes, en definitiva, de la necesidad de impulsar la evaluación de iniciativas de e-Gobierno y, en este sentido, de la necesidad de contar con una herramienta que facilitara dichas evaluaciones. Vimos, entonces, una oportunidad de construir dicha herramienta en la convocatoria del proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas” y de ahí que nos presentáramos.

## 2.- ¿Podría sintetizar la esencia del proyecto de investigación encarado por su equipo?

El proyecto tiene como objetivo construir una herramienta que permita evaluar la sostenibilidad de políticas de e-Gobierno formuladas o implantadas por cualquier nivel de gobierno. Dicha herramienta permitirá valorar cómo se están diseñando e implantado las iniciativas de e-Gobierno, así como sus resultados tanto en términos de producto (output), resultado (outcome) e impacto (impact).

El fin último es proporcionar a los tomadores de decisiones de los gobiernos locales, regionales y nacionales de Chile, México y Perú, pero también de otros países de América Latina, un instrumento que les permita monitorear la sostenibilidad de sus políticas y programas de e-Gobierno tomando en cuenta diversos criterios. Por ello, esta herramienta de evaluación deberá permitir llevar a cabo evaluaciones intermedias y evaluaciones de resultados con base en diferentes criterios relevantes.

El framework construido como resultado de esta investigación incorpora el punto de vista del ciudadano y es que no podría ser de otra manera. Una evaluación que no tenga en cuenta al ciudadano no puede considerarse como tal, dado que él es el destinatario central a quien debemos satisfacer en sus necesidades, demandas y expectativas. Esa es, en definitiva, la razón de ser de los programas de e-Gobierno. Por tanto, la perspectiva del ciudadano es fundamental para evaluar, para mejorar y para aplicar correcciones en nuestros programas con el propósito de servirle mejor y satisfacer sus demandas y expectativas.

Si no se considerara al ciudadano como centro, la evaluación se desvirtuaría en análisis organizativos o económicos de “servicios” meramente justificadores de burocracias. Por ello, la evaluación que propugnamos sólo tiene sentido para aquellos gobiernos que están centrados en el ciudadano y que lo tienen en cuenta en el diseño e implantación de políticas y programas de e-Gobierno.

## 3.- ¿Qué potencial visualiza en los productos y resultados del proyecto para incidir efectivamente en las políticas de e-Gobierno de los países de la región?

Dado que el framework de evaluación fue construido para ser efectivamente utilizado, se trata de un marco sencillo tanto en lo conceptual como en lo práctico. Si logramos convencer a los decisores acerca de la importancia de evaluar los proyectos y programas de e-Gobierno utilizando esta nueva herramienta, se generará una información valiosísima que, por un lado, permitirá conocer qué ha ido bien y qué ha ido mal y, lo más importante, permitirá diseñar políticas de e-Gobierno teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

Así es como visualizo la incidencia del producto de esta investigación en las políticas de e-Gobierno de los países de la región. Creo, en definitiva, que la utilización del marco de evaluación permitirá enriquecer y mejorar las políticas de e-Gobierno, hacerlas más coherentes, más pertinentes, más equitativas, más eficaces y eficientes y, sobre todo, más sostenibles.

## RESEÑA BIOGRÁFICA DE LOS ENTREVISTADOS

**Florencio Ceballos**

Especialista Senior en el Programa de Gobernanza, Seguridad y Justicia del International Development Research Centre, IDRC, Canadá. Su área de trabajo se ubica en torno a las tecnologías para el desarrollo (ICT4D), en particular como herramientas para fomentar y fortalecer la participación política, económica y social de las comunidades más marginalizadas. También se ha interesado en las estrategias de empoderamiento de las organizaciones sociales a través de la reforma de los procesos de aprendizaje, la promoción del trabajo colaborativo y la exploración de modelos de emprendimiento social para la sustentabilidad financiera. Entre 2005 y 2010 lideró telecentre.org, un programa orientado a promover el acceso público a las tecnologías y actualmente es miembro del Directorio de la Fundación telecentre.org con sede en Filipinas. Al interior del IDRC ha colaborado con el Instituto para la Conectividad de las Américas y en la actualidad con el Programa de Gobernanza, Seguridad y Justicia, implementando proyectos y modelos de intervención que incorporen de manera efectiva el uso de tecnologías en las iniciativas de desarrollo. Ha desarrollado proyectos de investigación y desarrollo en más de 40 países de América Latina, Sud Este Asiático, Asia del Sur, Medio Oriente y Europa. Es sociólogo y candidato a Doctor en Sociología de la Ecole de Hautes Études en Sciences Sociales, DEA en Ciencias de la Educación Université Paris 8. Es chileno y está radicado en Ottawa desde 2005.

**Miguel A. Porrúa**

Especialista Senior de Gobierno Electrónico dentro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la Secretaría de Asuntos Políticos de la OEA. Previamente, Miguel fue el Director de Relaciones Gubernamentales de la compañía de gobierno electrónico govWorks para América Latina, llevando a cabo varios proyectos de gobierno electrónico en la región. Antes de su llegada a Estados Unidos, Miguel vivió en Montevideo donde trabajó para la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) durante un año y para la Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) durante dos años.

Desde 1996 vive en Estados Unidos donde se ha desempeñado en diferentes puestos de gerencia hasta incorporarse a la OEA en el 2002. Miguel obtuvo su Licenciatura en Economía y Empresa en la Universidad de Oviedo (España) y su MBA en la escuela de negocios Thunderbird (Arizona, USA). Recientemente, Miguel ha co-editado el libro América Latina Puntogob.

**Fernando Daniels Cardozo**

Director Ejecutivo del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI). Máster en Salud Comunitaria, Université Laval, Canadá y Especialista en Evaluación de Impacto Ambiental, University of Concordia, Canadá. Cuenta con 18 años de experiencia en el diseño y gestión de proyectos de cooperación técnica con organismos internacionales. Se ha desempeñado en el diseño, ejecución y monitoreo de proyectos de cooperación en salud y desarrollo, educación superior, gobernabilidad y sociedad de la información, entre otros. Ha realizado docencia e investigación en el campo de epidemiología social, medio ambiente y desarrollo.

**Tania Cristina D'Agostini Bueno**

Coordinadora del Proyecto m-Gov2. Presidente de la Dirección Ejecutiva del Instituto de Gobierno Electrónico, Inteligencias y Sistemas-i3G. Doctora en Ingeniería de Producción por la Universidad Federal de Santa Catarina-UFSC. Máster en Ingeniería de Producción por la Universidad Federal de Santa Catarina-UFSC. Especialista en Ingeniería de Software con UML, por el SENAI/CTAI-SC. Especialista en Informática Jurídica por la Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI. Graduada en Derecho por la Pontificia Universidade Católica do Paraná-PUC-PR.

**Mauricio Solar**

Ingeniero Civil Electrónico de la Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM), con grado de Magister y Doctor en Computación de la Universidad Federal de Rio de Janeiro (COPPE/UFRJ, Brasil), post-doctorado en la Universidad de Montreal (Canadá). Fue Director del Departamento de Ingeniería Informática de la USACH y representante de Chile en el CLEI (Centro Latinoamericano de Estudios en Informática), del cual también fue Secretario Ejecutivo. Fue representante Latinoamericano ante IFIP (International Federation for Information Processing). Fue Presidente de la Sociedad Chilena de Ciencia de la Computación (SCCC). Fue Vicedecano de Investigación y Desarrollo de la Facultad de Ingeniería de la USACH. Es director de la sección Chile del IEEE-CS (Institute of Electrical and Electronic Engineers-Computer Society). Actualmente es Director del Centro de Gobierno Electrónico de la UTFSM.

**Sandro Jiménez-Ocampo**

Doctor en Estudios Políticos, Magister en Desarrollo Social e Ingeniero Industrial. Es académico y profesional con amplia trayectoria de investigación en ciencias sociales y experiencia en diseño de proyectos, gestión internacional de recursos, formación de investigadores y gestión de conocimiento. Los ámbitos de profundización teórica han girado alrededor de la relación conflicto y desarrollo, la gestión internacional de procesos de transición hacia la paz y el estudio de los asuntos políticos más sensibles respecto del reconocimiento de las poblaciones más vulnerables en las sociedades actuales; mientras que paralelamente ha desarrollado prácticas de sistematización de experiencias y comunidades de conocimiento, siempre con apoyo en herramientas de comunicación y del tipo Web 2.0.

**Mila Gascó**

Licenciada y MBA por ESADE y doctora por la Universitat Rovira i Virgili en evaluación de políticas públicas. En la actualidad, es investigadora en el Instituto de Gobernanza y Dirección Pública de ESADE donde, entre otras responsabilidades, ejerce como investigadora principal del proyecto FP7 ComPoSitE (Comparative Police Studies in the European Union). Es, además, profesora externa de los estudios de Economía y Empresa y del Máster Oficial en Sociedad de la Información y el Conocimiento de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya) y consultora por cuenta propia en el ámbito de la sociedad de la información. Con anterioridad ejerció como analista senior en el IIGC (Instituto Internacional de Gobernabilidad de Cataluña). En su amplia trayectoria como docente e investigadora publicó diversos libros y artículos, dirigió varias tesis doctorales y participó en numerosos congresos. Ha colaborado con diversas instituciones, como el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), la Organización Universitaria Interamericana (OUI), la Diputación y el Ayuntamiento de Barcelona, la Alcaldía de Valencia (Venezuela), los gobiernos nacionales de Brasil y República Dominicana o la empresa Google. Sus intereses se centran en las políticas públicas de transición a la sociedad del conocimiento (y, particularmente, en el gobierno y la gobernanza electrónica), en la utilización de las TIC para el desarrollo y en la evaluación de políticas.

## EN ESTE NÚMERO

**Curso OEA Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico**

La OEA ofrece el curso de Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico, cuyas cuatro ediciones han sido altamente calificadas por sus asistentes.

Mediante este curso la SAP/OEA procura proveer a participantes elementos de análisis y herramientas que les permitan incorporar los conocimientos necesarios para gestionar profesionalmente proyectos de incorporación de tecnología en el Gobierno, orientados principalmente a prestar servicios al ciudadano.

El curso fue diseñado y desarrollado por un equipo de calificados expertos coordinados por Patricio Gutiérrez González (ex Coordinador de Gobierno Electrónico de la República de Chile y actual consultor en la materia), y su impartición es coordinada por Ariel Altaparro.

**Objetivo**

El objetivo del curso es que los participantes adquieran los conocimientos necesarios para liderar proyectos de e-Gobierno y, a su vez, se familiaricen con herramientas de apoyo a la gestión de los mismos, para asumir la responsabilidad de gerenciar los procesos para su implementación.

Para el logro de dicho objetivo, se propone el tratamiento de diversos temas relacionados con el análisis de los posibles proyectos, la aplicación de un novedoso enfoque, y la utilización de diversas herramientas que lo potencian, con la finalidad de alcanzar resultados exitosos.

Al finalizar el curso, los participantes están calificados para gestionar profesionalmente proyectos de e-Gobierno en diferentes ámbitos gubernamentales.

**Programa**

El curso está dividido en cinco módulos, de desarrollo semanal. A través de lecturas, participación en foros y actividades en línea (que los participantes pueden realizar en sus propios tiempos, sin horarios fijos de conexión) se desarrolla el proceso de aprendizaje virtual. En el aula virtual, el cursante participa en foros de intercambio, actividades individuales y chats, todas coordinadas por un tutor, buscando concretar aprendizajes individuales con intercambios grupales.

El curso se inicia con el Módulo 0: "Para Comenzar", destinado a la ambientación en el aula virtual y a procurar la adquisición de los conocimientos y habilidades necesarias para un correcto manejo del aula y sus herramientas. Luego, el curso se completa con 4 módulos de contenidos, y 1 de cierre y evaluación final. Durante estos módulos el tutor incentiva la incorporación de conocimientos a través del desarrollo de diversas actividades con intercambio de experiencias y aprendizaje colaborativo.

Los temas principales de cada módulo semanal se detallan a continuación:

Semana 1: Módulo 0: Para comenzar, bienvenida, socialización y uso de las herramientas del aula

Semana 2: Módulo 1: Triángulo Base para el Desarrollo del e-Gobierno.

Semana 3: Módulo 2: e-Gobierno e Interacción Social

Semana 4: Módulo 3: Alianzas Público-Privadas en proyectos de e-Gobierno.

Semana 5: Módulo 4: Herramientas y Aspectos Clave de la Gestión de Proyectos de e-Gobierno.

Semana 6 y 7: Ajuste final y entrega del Proyecto.

## Resultados

Los participantes finalizan el curso adquiriendo los conocimientos y capacidades necesarias para analizar y gestionar proyectos de e-Gobierno en instituciones estatales nacionales o locales.

Asimismo desarrollan criterios y capacidades que les permiten comprender las ventajas, beneficios y riesgos relacionados con la Gestión de Proyectos de e-Gobierno, ajustar los diversos ámbitos de acción de dichos proyectos, y conocer y manejar las diferentes herramientas que posibiliten una gestión eficaz y eficiente de los proyectos. Al concluir el curso, los participantes están calificados para llevar adelante y liderar profesionalmente la gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico.

Calendario de la próxima edición

Edición 5

Inscripciones: a partir del 9 de Julio 2012

Impartición: Desde el 25 de Septiembre hasta el 09 de Noviembre de 2012

**Más información:**[www.cursos.oas.org](http://www.cursos.oas.org)

**PARA TENER EN CUENTA****Oficiales de enlace en e-Gobierno: innovadores y poli-funcionales**

La agencia de gobierno electrónico de un país necesita asesoramiento en interoperabilidad, la de otro desea establecer contacto con una incipiente comunidad de investigadores, y la de un tercer país requiere ayuda para un estudio de impacto económico del plan de e-Gobierno.

Existe una función que, en el último año y medio, se ha encargado de esas tareas (y de varias más) en Colombia, El Salvador, Panamá y Perú. Se trata de los oficiales de enlace, una de las innovaciones del proyecto “El ciudadano y el gobierno en las Américas” que se desarrolla con apoyo del IDRC.

En el marco de la Red de autoridades de Gobierno Electrónico de las Américas (Red GEALC), la OEA realizó un llamado a profesionales de menos de 35 años que conocieran de políticas públicas y que tuvieran alguna formación en métodos de investigación. Se recibieron más de un centenar de postulaciones, lo que da una medida del éxito de la convocatoria.

Lo innovador de esta función reside en que un profesional contratado por un organismo internacional pasa a cumplir funciones dentro de una oficina nacional de e-Gobierno, la cual le proporciona una estación de trabajo y lo integra a su equipo, con una misión central acordada entre las partes: vincular la investigación con el diseño de políticas públicas en materia de e-Gobierno.

La experiencia desarrollada muestra nítidas ganancias para todas las partes:

- (a) la oficina nacional gana un recurso humano a la vez que adquiere una línea directa con las innovaciones e investigaciones que se están desarrollando en la materia,
- (b) los investigadores disponen de un acceso directo a los ámbitos en que se formulan e implementan las políticas y programas nacionales de e-Gobierno,
- (c) los oficiales de enlace ganan una calificada capacidad (“creación de capacidades en la región”) y una valiosa experiencia profesional al actuar como interfaces entre la investigación-innovación y la formulación e implementación de políticas de e-Gobierno en sus países,
- (d) el Proyecto y los organismos internacionales organizadores obtienen un “pie a tierra” que les permite dar a los proyectos de investigación una orientación neta y directamente vinculada a las necesidades reales de los países.

Como toda primera experiencia, los aprendizajes no sólo incluyen lo que se confirmó como virtudes esperadas, sino también lo que se aprendió que debe corregirse y mejorarse. Pero el balance es altamente positivo. Para ello ha sido clave la existencia de una idea innovadora, la voluntad de los países que se ofrecieron a alojarla, y el esfuerzo cotidiano de los cuatro profesionales que hoy actúan como oficiales de enlace: Kateila Gómez (Panamá), Yudy Méndez (Colombia), Cristian Mesa (Perú), e Iris Palma (El Salvador).

Si bien sus tareas cotidianas incluyen una apasionante cantidad y variedad de cuestiones, la punta del iceberg puede apreciarse en los sub-portales nacionales de sus países en el web de Red Gealc ([www.redgealc.net](http://www.redgealc.net)) Los documentos y las noticias que proporcionan periódicamente sobre estrategias, legislación, soluciones y eventos, hacen de esos sub-portales una de las áreas más sólidas de una web que se ha consolidado como punto de referencia de e-Gobierno en la región.

**Más información: [www.redgealc.net](http://www.redgealc.net)**

## USTEDES LO ESTAN HACIENDO

**Brasil actualiza su "Plan Estratégico 2011-2015"**

La Secretaría de Logística y Tecnología de la Información (SLTI) de Brasil acaba de publicar (junio 2012) la segunda revisión del documento "Planeamiento Estratégico 2011-2015". Se trata de un documento de 126 páginas, con un cuerpo central de 35 páginas y diversos anexos. Incluye 18 objetivos con sus indicadores, departamentos responsables y metas anuales hasta 2015.

<http://www.redgealc.net/segunda-revision-del-documento-planeamiento-estrategico-2011-2015/contenido/4961/es/>

**Colombia supera su propio plan de fibra óptica**

Colombia concretó un significativo avance al adjudicar e iniciar el Plan Nacional de Fibra Óptica, con el cual 1.078 municipios del país estarán conectados en 2014, una cifra muy superior a la proyectada al inicio del proceso (700 municipios). A finales de 2012, 226 poblaciones colombianas contarán con el servicio y con las posibilidades de desarrollo y crecimiento asociadas a la disponibilidad de Internet.

<http://www.redgealc.net/grandes-ganadores-del-plan-vive-digital-los-colombianos/contenido/4954/es/>

**Se realizó Virtual Educa Panamá 2012**

Con la presencia del Secretario General de la OEA se inauguró Virtual Educa Panamá 2012. En el acto de apertura el presidente de la República de Panamá, Ricardo Martinelli, destacó que se entregaron más de 93 mil computadores a jóvenes panameños, felicitó a los docentes por su compromiso con la enseñanza y los animó a promover la efectiva utilización de la tecnología en sus clases.

<http://www.redgealc.net/dan-inicio-a-virtual-educa-panama-2012/contenido/4941/es/>

### **Perú aprueba ley para promover banda ancha**

El proyecto de Ley de Promoción por el Estado de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica para promover la banda ancha obtuvo la aprobación mayoritaria del pleno del Congreso de Perú.

<http://www.redgealc.net/congreso-aprueba-ley-para-promover-banda-ancha-en-el-pais/contenido/4942/es/>

### **Venezuela ya tiene ley de interoperabilidad**

El 15 de junio Venezuela publicó el Decreto N° 9.051 con valor de Ley, sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado. Establece las bases y principios que regirán el acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre órganos y entes del Estado, con el propósito de garantizar la implementación de un estándar de interoperabilidad.

<http://www.redgealc.net/ley-sobre-el-acceso-e-intercambio-electronico-de-datos-informacion-y-documentos-entre-los-organos-y-entes-del-estado/contenido/4959/es/>

## ENLACES DE INTERÉS

Enlaces sugeridos a los interesados en la temática “Investigaciones sobre e-Gobierno y su incidencia en las políticas”

Abest II. Oficina de enlace Argentina-UE en ciencia, tecnología e innovación  
Alice 2. América Latina Interconectada con Europa 2. Ampliar y Reforzar Red CLARA como e-Infraestructura para la Investigación Colaborativa y Apoyo al Desarrollo  
<http://alice2.redclara.net/index.php/es/proyecto>

Ash Center for Democratic Governance and Innovation: Government Innovators Network  
<http://www.innovations.harvard.edu/>

Brasil. Avaliação de ações e políticas públicas  
<http://www.eaesp.fgvsp.br/Ceapginterna.aspx?PagId=ETKMMNSP>

Brasil. Banco de Experiências Inovadoras do GPC  
<http://www.eaesp.fgvsp.br/default.aspx?pagid=EOMDMJTN&menuid=1660>

Brasil. Desenvolvimento local e redução da pobreza  
<http://www.eaesp.fgvsp.br/Ceapginterna.aspx?PagId=ETKIMOWI>

Brasil. Difusão, disseminação e transferência de inovação  
<http://www.eaesp.fgvsp.br/Ceapginterna.aspx?PagId=ETKLMLPI>

Brasil. Inovações em gestão pública e cidadania  
<http://www.eaesp.fgvsp.br/Ceapginterna.aspx?PagId=ETKHMPRJ>

Brasil. Políticas públicas, gênero e redução das desigualdades  
<http://www.eaesp.fgvsp.br/Ceapginterna.aspx?PagId=ETKJMOQQ>

Brasil. Transparência e controle social  
<http://www.eaesp.fgvsp.br/Ceapginterna.aspx?PagId=ETKKMPPQ>

Chile: Citizen Participation and Public Politics Program  
<http://www.innovacionciudadana.cl/>

China: The Innovations and Excellence in Chinese Local Governance Program  
<http://www.chinainnovations.org>  
<http://www.innovations.harvard.edu/china.html>

CLAD: Análisis comparativo sobre "El Gobierno Electrónico como medio para acercar el Estado a la Ciudadanía" Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)  
<http://www.clad.org/investigaciones/investigaciones-concluidas/analisis-comparativo-sobre-el-gobierno-electronico>

CLAD: Fortalecimiento del Alto Gobierno para el Diseño, Conducción y Evaluación de Políticas Públicas. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).  
<http://www.clad.org/investigaciones/investigaciones-en-curso/fortalecimiento-del-alto-gobierno-para-el-diseno-conduccion-y-evaluacion-de-politicas-publicas>

CLAD: Repensando lo público a través de la sociedad: Nuevas formas de gestión pública y representación social. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)  
<http://www.clad.org/investigaciones/investigaciones-concluidas/repensando-lo-publico-a-traves-de-la-sociedad>

Comisión Europea: European Commission. Joint Research Centre.  
Institute for Prospective Technological Studies: The 2010 report on R&D in ICT in the European Union  
<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC57808.pdf>

Comisión Europea: European Commission. Joint Research Centre.  
Institute for Prospective Technological Studies: The 2011 report on R&D in ICT in the European Union  
<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC65175.pdf>

Comisión Europea: European Commission. Joint Research Centre.  
Institute for Prospective Technological Studies: The Future of eGovernment.  
An exploration of ICT-driven models of eGovernment for the EU in 2020  
<ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/eur22897en.pdf>

Comisión Europea: Smart Cities and Living Labs for user-driven open innovation and the Future Internet. Knowledge Living Labs  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/livinglabs/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/livinglabs/index_en.htm)

DIRSI. Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información. Quinto concurso de becas Amy Mahan de proyectos de investigación para jóvenes. Deadline: 5/09/2012  
<http://dirsi.net/node/908>

DIRSI. Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información: Resultados de las investigaciones de DIRSI fueron presentados en la XVIII Reunión del Comité Consultivo Permanente de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)  
<http://dirsi.net/node/861>

Ecuador. Centro de Investigación para la Sociedad de la Información  
<http://www.imaginar.org/>

Ecuador. Consorcio Ecuatoriano para el Desarrollo de Internet Avanzado / CEDIA  
[www.cedia.org.ec](http://www.cedia.org.ec)

Egovernnet.org: European eGovernment Research Network  
<http://www.egovernnet.org/>

Egovernnet.org: Towards a Common eGovernment Research Agenda in Europe.  
European Review of Political Technologies  
<http://www.egovernnet.org/upload/ERPT%20Vol%205%20eGOVERNNET.pdf>

El Salvador. Red Avanzada de Investigación, Ciencia y Educación Salvadoreña (RAICES)  
[www.raices.org.sv](http://www.raices.org.sv)

España. Gobierno de Canarias; Instituto Tecnológico de Canarias (ITC);  
Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACISI)  
<http://agencia.itccanarias.org/es/>

España. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información  
<http://www.ontsi.red.es/ontsi/>

European Conference on Information Systems (ECIS)  
<http://www.ecis2012.eu/>

Foro de investigación y acción participativa para el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento  
<http://www.fiap.org.es/>

FRIDA. Fondo Regional para la Innovación Digital en América Latina y el Caribe (FRIDA); IDRC. Internet Society. LACNIC  
<http://programafrida.net>

Fundación Development Gateway  
<http://www.developmentgateway.org/>

Fundación Development Gateway. Zunia. Knowledge Exchange  
<http://zunia.org/>

Gartner Research  
<http://www.gartner.com/technology/research.jsp>

Gartner Research: Methodologies  
<http://www.gartner.com/technology/research/methodologies/index.jsp>

Gartner Research: Process  
[http://www.gartner.com/technology/research/methodologies/research\\_process.jsp](http://www.gartner.com/technology/research/methodologies/research_process.jsp)

Georgetown University (EE.UU., USA): Political Databases of the Americas  
<http://pdba.georgetown.edu/>

Globalization and World Cities Research Network  
<http://www.lboro.ac.uk/gawc/>

Guatemala. Red Avanzada Guatemalteca para la Investigación y Educación (RAGIE)  
[www.ragie.org.gt](http://www.ragie.org.gt)

Harvard University (EE.UU., USA). John F. Kennedy School of Government:  
Faculty Research Working Paper Series  
[http://www.hks.harvard.edu/research/working\\_papers/index.htm](http://www.hks.harvard.edu/research/working_papers/index.htm)

Harvard University (EE.UU., USA).Liaison Group  
[http://www.innovations.harvard.edu/award\\_landing.html](http://www.innovations.harvard.edu/award_landing.html)

IDRC (Canadá): Informe final de la Red de Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe. Project 103371-001.  
[http://www.idrc.ca/uploads/user-S/12677983601080502-DIRSI\\_Informe\\_final\\_tecnico.pdf](http://www.idrc.ca/uploads/user-S/12677983601080502-DIRSI_Informe_final_tecnico.pdf)

IFIP Working Group 8.2. Information Systems and Organizations  
<http://ifipwg82.org/>

Innovar en la administración: servicios con el usuario  
<http://www.goldmundus.com/?p=317>

Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD)  
<http://www.iicd.org/>

International Federation for Information Processing (IFIP)  
<http://www.ifip.org/>

International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)  
<http://www.igi-global.com/journal/international-journal-electronic-government-research/1091>

Investigating Social Mechanisms with Mobile Phones  
[http://schedule.sxsw.com/2012/events/event\\_IAP11434](http://schedule.sxsw.com/2012/events/event_IAP11434)

Journal of Administration & Governance (JOAAG): Network of Asia Pacific Schools and Institutes of Public Administration and Governance  
[http://joaag.com/Home\\_Page.php](http://joaag.com/Home_Page.php)

Journal of Information Technology Case and Application Research (JITCAR):  
<http://jitcar.ivytp.org/>

Links. Asociación Civil para el estudio y la promoción de la Sociedad de la Información (Argentina)  
<http://www.links.org.ar>

Living Review in European Governance (LREG): Connecting Excellence on European Governance, New Modes of Governance  
<http://europeangovernance.livingreviews.org/>

Manuel Castells. Producción científica  
<http://www.manuelcastells.info/es/index.htm>

México. Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet (CUDI)  
[www.cudi.edu.mx](http://www.cudi.edu.mx)

México. Laboratorio Nacional de Informática Avanzada  
<http://www.lania.mx/>

Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (OIDP)  
<http://www.oidp.net/inici/>

Observatorio para la Cibersociedad (España)  
<http://www.cibersociedad.net/>

Observatorio para la Cibernación: (España) Los ciudadanos, motor de la innovación. Acerca de los nuevos centros de conocimiento.

<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=236>

Observe-GOV: FUNDAP, FIA, CONIP (Brasil)

<http://www.observe.org.br/observegov/Default.aspx?idPagina=6278>

OCDE: Centros de Investigación Aplicada en la Sociedad de la Información y el

Conocimiento: La experiencia LANIA. Alberto Oliart Ros

<http://www.oecd.org/dataoecd/48/48/1960952.pdf>

OEA. SAP-DGPE: Boletín e-Gobierno OEA Nº 9, Noviembre 2005. Evaluación en e-Gobierno

<http://www.educoas.org/RestrictedSites/Curso1/Newsletter9.html>

OEA. SAP-DGPE: Boletín e-Gobierno OEA Nº.20, Noviembre 2006. La investigación en e-Gobierno

<http://www.educoas.org/RestrictedSites/Curso1/newsletter20.html>

OEA. SAP-DGPE: Boletín e-Gobierno OEA Nº 42, Marzo 2009. TIC e Inclusión Social

<http://www.educoas.org/RestrictedSites/Curso1/Newsletter42.html>

OEA. SAP-DGPE: Boletín e-Gobierno OEA Nº 51 Marzo 2010. Modelos de Madurez en Gobierno Electrónico

[http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin\\_51/Principal51.htm](http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin_51/Principal51.htm)

OEA. SAP-DGPE: Boletín e-Gobierno OEA Nº 54, Junio 2010. Evaluación en e-Gobierno

[http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin\\_54/Principal54.htm](http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin_54/Principal54.htm)

OEA. SAP-DGPE: Boletín e-Gobierno OEA Nº 60, Diciembre 2010. El e-Gobierno como herramienta en el Monitoreo y Evaluación en la Administración Pública

[http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin\\_60/Principal60.htm](http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin_60/Principal60.htm)

OEA. SAP-DGPE: Boletín e-Gobierno OEA Nº 62, Abril 2010 "Investigación y políticas en e-Gobierno"

[http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin\\_62/Principal62.htm](http://www.suboletin.com/contentsoea/docs/Boletin_62/Principal62.htm)

Örebro University (Suecia): Electronic Government Research: eGovernment research at Örebro University

<http://www.electronicgovernment.se/research/index.asp>

Perú. Red Académica Peruana ( RAAP)

<http://www.raap.org.pe/>

Proyecto Eularinet: Co-ordinating Latin America Research and Innovation Networks

<http://www.eularinet.eu/>

Pontificia Universidad de Chile (Chile). Instituto de Ciencia Política: Revista de Ciencia Política

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=0718-090X&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_serial&pid=0718-090X&lng=es&nrm=iso)

Red Clara

<http://www.redclara.net/>

Red Clara: Grupos de Trabajo ALICE2 - 201109 -2012

<http://alice2.redclara.net/index.php/es/visibilidad/mapas>

RIF-GE. Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico, OUI-COLAM

[http://www.oui-iohe.org/webcolam/rifge/index.php?option=com\\_content&view=article&id=27&Itemid=17](http://www.oui-iohe.org/webcolam/rifge/index.php?option=com_content&view=article&id=27&Itemid=17)

RIF-GE. Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico. OUI-COLAM: Resultados de la convocatoria a proyectos de investigación “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas” realizada entre agosto y octubre de 2010.

[http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com\\_content&view=article&id=265](http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com_content&view=article&id=265)

RIF-GE. Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico. OUI-COLAM: Resultados de la convocatoria a proyectos de investigación “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas” realizada entre agosto y octubre de 2010. Propuestas recibidas y dictamen

[http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com\\_content&view=article&id=260](http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com_content&view=article&id=260)

SIG eGov (Suecia): Special Interests Group on Electronic Government

<http://www.electronicgovernment.se/SIGeGOV/>

SIPAL. Sistema Regional de Información sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina y El Caribe. FLACSO, BID

<http://www.sipalonline.org/>

Suecia: The Swedish Program for ICT in Development Regions

<http://www.spidercenter.org/>

Transforming Government: People, Process and Policy

<http://www.emeraldinsight.com/products/journals/journals.htm?id=tg>

United Nations University. Center for Electronic Governance

<http://www.egov.iist.unu.edu/cegov/RESEARCH>

United Nations University. Center for Electronic Governance: Recursos

<http://www.egov.iist.unu.edu/cegov/resources>

Universidad de Buenos Aires (Argentina). Instituto de Investigaciones Gino Germani.

<http://iigg.sociales.uba.ar/>

Universidad de Chile (Chile). Instituto de Asuntos Públicos: Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública.

<http://www.revistaeggp.uchile.cl/>

Universidad de los Andes (Venezuela). Grupo de Investigación de Gestión Pública: Revista Venezolana de Gestión Pública

<http://erevistas.saber.ula.ve/gestionpublica>

Universidad de San Andrés (Argentina). Programa de Gobierno Electrónico

<http://www.udesa.edu.ar/Unidades-Academicas/Centros/Centro-de-Tecnologia-y-Sociedad/>

University of Massachusetts Amherst (EE.UU. USA) College of Social and Behavioral Sciences: National Center for Digital Government. Center for Public Policy and Administration;

<http://www.umass.edu/digitalcenter/research/index.html>

UOC Universitat Oberta de Catalunya (España, Catalunya). Investigación  
<http://www.uoc.edu/portal/castellano/recerca/index.html>

UOC Universitat Oberta de Catalunya (España, Catalunya). Proyecto Barcelona II. UOC Instituto Interdisciplinario de Internet  
<http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/ayuntamiento.html>

UOC Universitat Oberta de Catalunya (España, Catalunya). Proyecto Internet Cataluña. Programa de investigación interdisciplinario sobre la sociedad de la información en Catalunya UOC. Instituto Interdisciplinario de Internet.  
<http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/index.html>

UOC Universitat Oberta de Catalunya (España, Catalunya) Proyecto Internet Catalunya. Gobierno electrónico y servicios públicos: un estudio de caso sobre el portal interadministrativo CAT365  
[http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/gobierno\\_electronico.html](http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/gobierno_electronico.html)

Uruguay. Red Académica Uruguay / RAU  
[www.rau.edu.uy/redavanzada](http://www.rau.edu.uy/redavanzada)

Venezuela. Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica  
[http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/index\\_1.html](http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/index_1.html)

Winds: Base de Datos: Investigación TIC en América Latina  
[http://www.winds-la.eu/winds/index.php?option=com\\_articoli&Itemid=76&func=latinsearch](http://www.winds-la.eu/winds/index.php?option=com_articoli&Itemid=76&func=latinsearch)

Nota: Invitamos a todos los lectores a sugerirnos la inclusión de recursos y a avisarnos en caso de que alguno de los vínculos publicados se hallara dañado. Con esta colaboración podremos ofrecer un mejor material. Dirigir sus sugerencias y avisos a: Javier Sáenz Coré [JSaenz@oas.org](mailto:JSaenz@oas.org)

(\*) El correcto funcionamiento de los URL indicados en cada una de las referencias de esta sección fue verificado entre los días 28 y 30/06/2012.